

1. Introduction

ORANGE Communications Luxembourg S.A. (ci-après dénommée «Orange»), société anonyme de droit luxembourgeois, ayant son siège social à L-8070 Bertrange, 8 rue des Mérovingiens, a été autorisée en 2003 par l'Etat luxembourgeois, à mettre en œuvre et à exploiter au Luxembourg la quatrième licence UMTS, ainsi qu'à livrer les services associés ou supplémentaires (ci-après dénommés "le Service ORANGE"), tels que des services GSM et GPRS, téléphonie fixe et ADSL.

Les présentes conditions générales d'abonnement (ci-après dénommées « les Conditions Générales de Vente ») s'appliquent au Service ORANGE ; à savoir le Service Mobile de base et les services associés ou/et supplémentaires. Le Service Mobile s'applique au service lié à la téléphonie mobile telle que reprise dans l'article 3.2.1.

Les relations contractuelles entre ORANGE et le Client (ci-après dénommées "le Contrat") sont régies par les présentes Conditions générales d'Abonnement, la demande d'abonnement et ses avenants éventuels ainsi que par le plan tarifaire choisi par le Client. Les présentes Conditions générales d'Abonnement s'appliquent au Service ORANGE, à l'exclusion de l'équipement technique du Client. Elles énumèrent l'ensemble des droits et obligations d'ORANGE et du Client dans le cadre de la fourniture du Service ORANGE. Des services liés au Service Mobile peuvent être offerts dans le cadre du service ORANGE. Selon le service contracté, un contrat particulier entre le Client et ORANGE pourra être conclu. En cas de contradiction entre les dispositions du contrat particulier et le Contrat, c'est le contrat particulier qui primera.

2. Souscription de l'abonnement au Service ORANGE ou aux services associés et supplémentaires**2.1. Informations à fournir**

2.1.1. Le Client qui introduit une demande d'abonnement au Service ORANGE est tenu de dûment remplir ou faire dûment remplir le formulaire de demande d'abonnement et est tenu de fournir, sur simple demande, les documents suivants :

- Si le Client est une personne physique :
 - l'original de la carte d'identité
 - éventuellement d'autres documents
- Si le Client est une personne morale ou une association de fait :
 - un exemplaire des statuts publiés au Mémorial C ainsi que toutes les modifications qui y auraient été apportées,
 - l'original de la carte d'identité de la personne physique qui peut engager la société.

2.1.2. Toute personne se présentant en tant que mandataire d'une personne physique ou morale ou d'une association de fait est tenue, de s'identifier et d'apporter la preuve de sa qualité de mandataire.

2.1.3. Le Client s'engage à informer immédiatement ORANGE par écrit de tout changement intervenu dans les informations fournies lors de l'introduction de la demande d'abonnement, et notamment de tout changement de domicile ou de siège social, de forme juridique et de raison ou dénomination sociale ou de toute information financière (compte bancaire, domiciliation, numéro de carte de crédit, date d'expiration...). Aucune modification et/ou refacturation rétroactive ne pourra être effectuée lors d'une notification tardive d'une modification de la part du Client.

2.1.4. Le Client est seul responsable de l'exactitude, de l'exhaustivité et de la précision des informations qu'il fournit.

2.2. Protection de la vie privée**2.2.1. Traitement des données****A) Généralités et responsable du traitement**

Certaines données personnelles du Client sont traitées par ORANGE dans le contexte de la conclusion et de l'exécution du Contrat, de l'abonnement, des services prestés et des obligations légales pesant sur ORANGE. Les données traitées incluent des données de trafic au sens de la loi du 30 mai 2005 concernant la protection de la vie privée dans le secteur des communications électroniques (ci-après collectivement dénommées "les Données").

Le traitement des Données se fera dans le respect des lois et règlements en vigueur, notamment de la loi modifiée du 2 août 2002 relative à la protection des personnes à l'égard du traitement des données à caractère personnel et de la loi du 30 mai 2005 concernant la protection de la vie privée dans le secteur des communications électroniques.

Les Données sont conservées conformément à la réglementation en vigueur. Au-delà, les données seront supprimées ou rendues anonymes.

B) Finalités du traitement

Les Données sont traitées afin d'exécuter le Contrat, de fournir les services demandés, aux fins de facturation, du recouvrement de créances, de la comptabilité, ainsi qu'à toutes autres fins liées directement ou indirectement aux services prestés, notamment des études de marché, le contrôle de qualité des services et le respect des lois et règlements applicables à ORANGE dans le cadre de ses activités.

Les Données sont également traitées aux fins de gestion de la relation commerciale avec le Client et notamment la fourniture d'informations commerciales et la prospection directe pour d'autres services similaires ou liés offerts par des entités du groupe ORANGE à Luxembourg ou à l'étranger ou par des tiers. Le Client consent expressément à ce que les Données soient traitées à de telles fins. Le Client dispose du droit de s'opposer sur demande et gratuitement au traitement des Données à ces fins de prospection ainsi qu'à la communication des données à d'autres entités du groupe ORANGE ou à des tiers.

ORANGE traite les Données y compris les données de localisation (données indiquant la position géographique de l'équipement terminal du Client), pour répondre à ses obligations légales et réglementaires, et peut notamment fournir des données relatives à l'identification et à la localisation du Client aux autorités compétentes dans le cadre de leurs missions légales, y compris en relation avec des appels à des services d'urgence.

C) Destinataire des données

Les Données pourront être transmises par ORANGE à d'autres entités du groupe ORANGE à Luxembourg ou à l'étranger ou à des tiers. Les Données pourront également être transmises à toute autorité compétente dans le cadre de leurs missions légales ou aux fins de règlement des conflits.

D) Droit d'accès et de rectification

Le Client dispose d'un droit d'accès à ses données personnelles ainsi que d'un droit de rectification qu'il peut exercer en contactant ORANGE.

2.2.2. Le Client qui souscrit à un abonnement ORANGE consent explicitement à recevoir des courriers électroniques d'ORANGE et d'autres entités du groupe ORANGE, y compris à des fins de prospection directe. Le Client dispose du droit de s'opposer, sans frais et par écrit, en ce compris par courrier électronique, à l'envoi de communications commerciales par ORANGE et/ou par d'autres entités du groupe ORANGE et/ou des tiers.

2.2.3. Le Client qui souscrit à un abonnement ORANGE se trouve automatiquement dans l'annuaire universel sauf s'il en a explicitement fait la demande contraire à ORANGE au moment de la conclusion du Contrat. Dans ce cas, il ne figurera pas non plus au service de renseignements, sauf mention explicite contraire.

2.3. Motifs de refus

ORANGE S.A se réserve le droit de refuser la demande d'abonnement ou l'accès aux réseaux étrangers ou à certains services optionnels pour un des motifs suivants :

- a) le Client refuse de fournir les informations requises visées à l'article 2.1 ;
- b) la demande d'abonnement n'a pas été dûment remplie ;
- c) le Client n'a pas respecté les obligations lui incombant en vertu d'un autre contrat conclu avec ORANGE ;
- d) en cas de preuve ou de fortes présomptions de risque de non-paiement et/ou de fraude dans le chef du Client ;
- e) le Client a fourni des informations incorrectes et/ou fausses ;

2.4. Dépôt de garantie

2.4.1. ORANGE se réserve le droit d'exiger, tant lors de la demande d'abonnement qu'au cours de celui-ci, le paiement d'un dépôt de garantie, à la suite d'un retard ou d'un incident de paiement, lorsque le montant des communications du Client le justifie, lorsque les informations résultant du dossier sont incomplètes ou lorsque les contrôles effectués sur ce dernier le justifient.

2.4.2. Si le paiement d'un dépôt de garantie n'est pas effectué à la date fixée, la demande d'abonnement sera refusée ou l'abonnement sera automatiquement résilié sans que le Client puisse prétendre à une quelconque indemnité.

2.4.3. La somme versée à titre de garantie ne porte aucun intérêt.

2.4.4. Le Client autorise ORANGE à imputer tout impayé du Client sur ce dépôt, peu importe la raison de l'impayé, et sans distinction du Service en vertu duquel l'impayé est survenu.

2.4.5. En cas de résiliation du Contrat par le Client ou ORANGE, le dépôt sera restitué au Client après une période raisonnable et après apurement des impayés. Tant que des sommes restent dues ou pourraient devenir dues, le Client n'a pas droit à la restitution du dépôt de garantie.

2.4.6. ORANGE accorde à chaque Client un crédit d'appel. Dans l'hypothèse où le Client venait à dépasser ce crédit, ORANGE se réserve le droit de l'avertir, de lui demander de payer une garantie et, le cas échéant, de bloquer les appels sortants jusqu'à apurement de tout ou partie de la somme exigée.

2.5. Prise d'effet et durée du Contrat

2.5.1. ORANGE activera la carte SIM sauf circonstances exceptionnelles et à l'exception des actions spéciales et des promotions dans un délai de trois jours ouvrables (à l'exclusion du samedi) après acceptation du dossier, à condition que le Client ait communiqué la demande d'abonnement et les informations requises et qu'il ait complété la demande d'abonnement de manière clairement lisible. Dans le cas contraire, le Client est en droit de résilier par écrit la convention dans les 7 jours ouvrables à compter de l'entrée en vigueur du Contrat, à moins qu'il ne se soit déjà servi du Service.

2.5.2. Sauf stipulations contraires, la convention existe à partir de la signature par le Client et elle entre en vigueur le jour où la carte SIM est activée (telle que définie à l'article 3.2.2 des présentes Conditions générales d'Abonnement) et les redevances sont dues à partir de ce jour.

2.5.3. La durée minimale dudit Contrat est d'un mois, sauf dispositions contraires prévues aux conditions particulières de vente. Après l'expiration de cette durée minimale, le Contrat peut être résilié à tout moment moyennant le respect des conditions prévues à l'article 3.2. des présentes Conditions générales.

2.5.4. La durée de fonctionnement d'une éventuelle(s) carte(s) SIM supplémentaire(s) est déterminée par la durée liée à la carte SIM principale.

2.5.5. Lors de tout changement de plan tarifaire sollicité par le Client, le Client accepte les nouvelles modalités de fidélité et renonce aux éventuels avantages de fidélité et promotionnels originaux.

Orange Communications Luxembourg S.A.

8 rue des Mérovingiens, L-8070 Bertrange | www.orange.lu | Tél.: 800 61 606 | Fax: +352 27888 100 | Email: Clients@orange.luxembourg.lu
RC B93817 | TVA LU19749504

2.5.6. Un fax et la signature y apposée, ou un document notamment signé électroniquement dans les termes de la loi du 14 août 2000 ont la même validité que le document original et la signature originale.

2.6. Modification des présentes Conditions générales d'Abonnement et de la tarification.

2.6.1. ORANGE s'engage à informer par tout moyen et notamment par la voie d'Internet le Client dans les plus brefs délais de toute modification des Conditions générales d'Abonnement et/ou de la modification de la tarification nationale. Ces modifications sont applicables à tous les contrats, et notamment à ceux en cours d'exécution.

2.6.2. Le Client qui n'accepterait pas les nouvelles conditions, a la possibilité de résilier le Contrat conformément à l'article 8.2 des présentes Conditions générales d'Abonnement dans le délai d'un mois à compter de la notification des modifications de Conditions générales d'Abonnement. Pendant ce mois, les anciennes Conditions Générales d'Abonnement seront d'application à l'égard du client.

3 Prestations et obligations d'ORANGE

3.1. Lors de l'introduction de la demande, ORANGE communique au Client toutes les informations utiles relatives au Service ORANGE (capacité du Service ORANGE, options disponibles, tarification...). Un service clientèle est disponible pendant les jours ouvrables (du lundi au vendredi) de 8 heures à 20 heures et les samedis de 8 heures à 17 heures afin de répondre, dans la mesure du possible, à toutes les questions du Client relatives au Service ORANGE (ci-après dénommé le « Service Clientèle »).

3.2. Le Service ORANGE

3.2.1. ORANGE s'engage à mettre tout en œuvre afin d'assurer au Client l'accès au réseau de télécommunications et à son service. Cette obligation est une obligation de moyen et ORANGE détermine dans la mesure du possible seuls les moyens techniques nécessaires à la réalisation de cet accès dans les meilleures conditions.

La téléphonie mobile est une forme de communication sans fil et fonctionne par propagation de signaux radio. Etant donné que ces signaux peuvent être perturbés par une source externe ou par des obstacles inhérents aux bâtiments, à la végétation ou au relief, une transmission parfaite ne peut être garantie partout et en permanence. De plus, la qualité du Service ORANGE dépend aussi de la qualité de l'appareil de téléphonie mobile utilisé par le Client. ORANGE ne peut être tenue responsable d'une quelconque perturbation dans la transmission résultant des circonstances mentionnées ci-dessus.

ORANGE rappelle qu'elle souhaite assurer à tout moment la qualité optimale de ses réseaux. Parfois cela nécessite des travaux d'entretien, de renforcement, de réaménagement ou d'extension de ses systèmes et réseaux ainsi que des infrastructures techniques de ses fournisseurs. De tels travaux peuvent provoquer des perturbations que le Client devra tolérer. ORANGE lui demande de faire preuve de compréhension et fera son possible pour réduire au minimum de telles perturbations.

3.2.2. ORANGE remet à son Client une carte à microprocesseur, la carte SIM (ci-après dénommée « carte SIM ») à placer dans l'appareil de téléphonie mobile afin d'avoir accès au Service ORANGE. La carte SIM contient toutes les données d'identification du Client au travers du réseau, quel que soit l'appareil de téléphonie mobile utilisé pour émettre ou recevoir des appels et opérer les services y énoncés ou supplémentaires. Elle représente l'abonnement du Client au réseau et au Service ORANGE. L'accès à la carte SIM est sécurisé par un code secret PIN (Personal Identification Number), qui peut être géré par le Client suivant les modalités d'utilisation fournies dans les manuels de chaque appareil de téléphonie mobile. Le Client recevra de même un nom d'utilisateur et un mot de passe lui donnant accès à la gestion de son compte. Le Client en est responsable et il pourra les modifier librement suivant certaines modalités.

3.2.3. Un numéro d'appel ORANGE est attribué lors de l'activation. Sauf convention entre les deux parties, le Client ne peut se prévaloir d'aucun droit pour exiger un numéro de téléphone déterminé lorsqu'il demande l'attribution d'un nouveau numéro de téléphone. En cas de convention prévoyant le choix par le Client de son numéro, celui-ci est soumis à disponibilité. A la demande du Client, le numéro d'appel peut être modifié. Il sera répondu favorablement à cette demande sous réserve des disponibilités techniques. Des frais peuvent être facturés au Client. Il est fortement recommandé au Client de ne communiquer son numéro d'appel qu'après confirmation de celui-ci par ORANGE.

3.2.4. ORANGE se réserve par ailleurs le droit de modifier, pour des raisons liées à l'exploitation du Service ORANGE, le numéro d'appel d'ORANGE attribué au Client moyennant un délai de préavis d'un mois au moins.

3.2.5. En matière de communications internationales (« roaming »), le Service ORANGE est défini par la zone géographique à partir de laquelle le Client souhaite émettre des appels et celle à l'intérieur de laquelle il souhaite en recevoir et par les accords commerciaux conclus par ORANGE et susceptibles d'adaptation lorsque ces accords évoluent.

3.3. Modification des prestations

3.3.1. Par suite de nécessités liées à l'exploitation ou à l'organisation du Service ORANGE, ORANGE peut être amenée à modifier le contenu ou les caractéristiques de ses prestations, sans toutefois en modifier les caractéristiques essentielles. Le Client qui n'accepterait pas les nouvelles conditions, a la possibilité de résilier le Contrat conformément à l'article 8.2 des présentes Conditions générales d'Abonnement dans le délai d'un mois à compter de la notification des modifications des prestations.

3.3.2. Sauf cas de force majeure, ORANGE s'engage à prévenir ses Clients de tout changement ayant des implications pour les appareils de téléphonie mobile. La nécessité éventuelle d'un remplacement ou d'une modification de l'appareil de téléphonie mobile permettant l'accès à certains services ORANGE ne donne droit à aucun dédommagement dans le chef du Client.

3.4. Responsabilités d'ORANGE

3.4.1. Nonobstant les stipulations des articles 3.2.1 et 10 des présentes Conditions générales d'Abonnement, ORANGE ne peut être tenue responsable en cas de mauvaise utilisation du Service ORANGE, en cas de mauvais fonctionnement de l'appareil de téléphonie mobile et/ou de ses accessoires ou en cas de non-fonctionnement de la carte SIM dans un appareil de téléphonie mobile ne figurant pas dans le catalogue de vente d'Orange.

3.4.2. ORANGE n'est pas responsable du contenu des communications des messages, ni des dommages qu'ils pourraient causer. Elle ne peut être tenue responsable des services, ni de leur facturation, lorsque ceux-ci sont offerts par des tiers et accessibles par l'intermédiaire du Service ORANGE.

3.4.3. Sans préjudice d'autres clauses contractuelles excluant ou limitant la responsabilité d'ORANGE, la responsabilité d'ORANGE ne saurait être engagée :

- en cas de suspension des services dans les cas prévus à l'article 7 ;
- en cas de mauvaise installation du téléphone ou de ses accessoires, ou d'utilisation d'un matériel non agréé ;
- en cas de perturbation dans la fourniture ou l'exploitation des moyens de télécommunication fournis par les exploitants des réseaux auxquels sont raccordés les installations de ORANGE et notamment en cas de défaillance du réseau de l'opérateur local ;
- en cas de perturbation ou d'indisponibilité des services proposés sur les réseaux de télécommunication fournis par des fournisseurs ou opérateurs tiers ;
- en cas de force majeure ;

4. Obligations du Client

4.1. Le Client s'engage à utiliser le Service ORANGE en bon père de famille, conformément aux dispositions du Contrat, des lois et règlements en vigueur. Il s'interdit de l'utiliser en violation de l'ordre public et des bonnes mœurs.

4.1.1. Le Client est seul responsable envers ORANGE en ce qui concerne l'exécution de ses obligations contractuelles. ORANGE ne doit en aucun cas tenir compte d'une cession à des tiers faite en infraction à l'article 6.2 des présentes Conditions générales d'Abonnement, quel que soit le tiers et quel que soit l'appareil de téléphonie mobile utilisé.

4.1.2. Le Client ne peut en aucun cas louer à un tiers l'abonnement conclu avec ORANGE. Il s'engage par ailleurs à n'utiliser le Service ORANGE que pour son propre usage. Le Client ne peut en aucun cas revendre du trafic téléphonique à des tiers ou mettre en œuvre le Service ORANGE en tant que solution partielle pour un autre service de télécommunications mis au service de tiers dont il pourrait retirer un bénéfice financier.

4.1.3. Il est interdit au Client de poser directement ou indirectement des actes, d'utiliser la carte SIM ou d'exploiter un équipement ou service de quelle nature qu'il soit ou de quelle façon que ce soit, pouvant

- influencer l'intégrité et/ou la fiabilité du réseau ; et/ou
- porter atteinte à l'interconnexion des réseaux et/ou du trafic de télécommunications ; et/ou
- perturber le Service Mobile et/ou le trafic télécoms.

4.2. Le Service Mobile et les services y associés ou supplémentaires

4.2. La carte SIM

4.2.1. ORANGE demeure propriétaire de la carte SIM qui est remise au Client suite à l'approbation de sa demande d'abonnement. Le Client s'engage à ne pas la céder, la louer, la détruire ou la dégrader de quelque manière que ce soit. Il s'engage à la restituer à ORANGE à la première demande de celle-ci pour quelque raison que ce soit (notamment en raison d'impératifs de sécurité ou d'exploitation de réseau), tant en cours d'exécution du Contrat qu'à l'expiration du Contrat.

4.2.2. Le Client est tenu de prendre toutes les précautions nécessaires pour éviter les utilisations abusives ou malveillantes de sa carte SIM.

4.2.3. Toute tentative de contrefaçon des données d'identification technique écrites dans la carte SIM est interdite et sera sanctionnée.

4.2.4. En cas de perte ou de vol de la carte SIM, le Client est exempté du paiement des frais de communication relatifs à l'usage de sa carte SIM postérieur à la notification téléphonique auprès du Service Clientèle d'ORANGE de la perte ou du vol. Le Client recevra une nouvelle carte SIM endéans les 5 jours après réception par ORANGE d'une déclaration écrite de perte ou de vol, accompagnée d'une copie de sa carte d'identité. Dans le cas où le Client retrouve sa carte déclarée volée ou perdue, il peut en obtenir la remise en service par simple demande écrite au Service Clientèle de ORANGE. Des frais de suspension et de réactivation à concurrence de 30 euros pourront être portés en compte.

4.2.5. En cas de blocage ou d'endommagement de la carte SIM, suite à une mauvaise manipulation effectuée par le Client, une nouvelle carte SIM lui sera attribuée après demande écrite. Des frais de renouvellement de la carte SIM lui seront portés en compte pour un montant de 10 Eur.

4.2.6. Le Client s'engage à n'utiliser que des téléphones mobiles agréés conformément à la réglementation luxembourgeoise et en parfait état de fonctionnement. Il s'interdit de relier aux téléphones mobiles et à leurs accessoires tout appareil pouvant entraîner des perturbations dans le Service ORANGE.

4.2.7. Avant l'activation de l'abonnement du Client, il peut lui être demandé de présenter son téléphone mobile à des fins de contrôle. S'il est prouvé que celui-ci a causé ou peut causer des perturbations, ORANGE peut refuser le raccordement de ce Client.

4.2.8. Le Client s'engage à supporter tous les frais exposés et tous les paiements quelconques faits par ORANGE (par exemple : dommages-intérêts versés à des tiers, frais de réparation) à la suite de la violation par le Client du présent article 4, sous réserve de tous autres droits ou actions de ORANGE.

4.2.9. Le Service ORANGE permet, à certaines conditions, la transmission de données (SMS, WAP, GPRS, MMS...). Celle-ci peut s'effectuer par différents moyens, certains étant automatiquement mis à la disposition du Client, d'autres étant soumis au choix par le Client d'une option spéciale, dont la date d'activation pourra être différente de la date d'activation du Service ORANGE. L'utilisation de ces services par le Client, qu'ils soient mis automatiquement à sa disposition ou pas, implique son acceptation des conditions tarifaires y relatives.

Orange Communications Luxembourg S.A.

8 rue des Mérovingiens, L-8070 Bertrange | www.orange.lu | Tél.: 800 61 606 | Fax: +352 27888 100 | Email: Clients@orangeluxembourg.lu

RC B93817 | TVA LU19749504

- 4.2.10** En aucun cas, ORANGE ne pourra être tenue responsable des services de transmission de données, de leur contenu ni de leur légalité lorsque ceux-ci sont fournis par des tiers. ORANGE ne sera pas non plus responsable de l'utilisation de ces services par le Client.
- 4.2.11** ORANGE ne pourra être tenue responsable de l'accessibilité des services de transmission de données ni des plates-formes de contenu qu'ils/elles soient fournis par ORANGE ou par des tiers, ni du temps ou de la quantité de données nécessaires pour obtenir les informations souhaitées.
- 4.2.12** Le Client est averti que certains services de transmission de données requièrent un matériel spécifique. De cette façon, ORANGE peut offrir des services qui donnent accès au Service ORANGE à l'aide d'autres appareils d'accès qu'un téléphone mobile. Le Client sera seul responsable de la conformité de son matériel aux services qu'il désire utiliser.
- 4.2.13** La facturation de certains services de transmission de données pourra se faire en fonction du temps de communication, de la quantité d'informations transmises ou d'une combinaison des deux. ORANGE ne pourra être tenue responsable des données de facturation transmises par des tiers pour les services fournis par ceux-ci.
- 4.2.14** ORANGE pourra modifier à tout moment les services ou catégories de transmission de données disponibles.
- 4.2.15** ORANGE se réserve le droit de restreindre ou d'empêcher l'accès sans avis préalable à certains services ou informations, ainsi que de modifier le contenu ou l'information si ce contenu des services ou informations risque de contrevenir aux lois en vigueur, ou à l'ordre public ou aux bonnes mœurs communément admis au Luxembourg ou sur tout autre territoire de droit où le Service ORANGE est accessible. ORANGE se réserve également le droit de coupler l'accès à certains services ou informations au respect de plusieurs conditions, entre autres, susceptibles d'évoluer.
- 4.3** Logiciels ORANGE
- 4.3.1** ORANGE ou, selon le cas, une société tierce conservera la propriété intellectuelle des logiciels et documents y afférents éventuellement mis à la disposition du Client dans le cadre du Service ORANGE (dénommé ci-après "Logiciels ORANGE"). Le Client reçoit un simple droit de licence non exclusif et non cessible pour l'utilisation des Logiciels ORANGE et des documents, dans le respect des objectifs et des limites définies dans le cadre de la relation contractuelle entre ORANGE et le Client portant sur le Service ORANGE.
- 4.3.2** La licence d'utilisation stipulée à l'article 4.3.1. est accordée au Client en sa qualité d'utilisateur final et exclusivement pour son usage propre. Le Client s'engage à ne pas céder ou louer à des tiers les Logiciels ORANGE et les documents y afférents et à ne permettre en aucune façon l'utilisation de ces logiciels ou de ces documents par des tiers.
- 4.3.3** Le Client s'engage à ne pas copier ni faire réaliser de copie des Logiciels ORANGE et/ou des documents y afférents. Il s'engage également à ne pas soumettre les Logiciels ORANGE à un processus de décompilation, analyse ou « reverse engineering », à ne pas créer des logiciels dérivés et à ne pas utiliser le logiciel d'une autre manière que celle prévue dans le cadre de la relation contractuelle entre ORANGE et le Client.
- 4.3.4** Aussi longtemps que le logiciel est à la disposition du Client, le Client est entièrement responsable de :
- chaque utilisation des Logiciels ORANGE et des conséquences de cette utilisation,
- chaque perte, vol ou endommagement des Logiciels ORANGE et/ou des documents y afférents, quelle qu'en soit la cause, hormis un défaut propre au logiciel ou au support offert par ORANGE ;
- 4.3.5** En cas de suppression du Service ORANGE, quelle qu'en soit la raison, le Client devra restituer les Logiciels ORANGE et les documents y afférents, et sa licence d'utilisation stipulée à l'article 4.3.1. des Conditions Générales d'Abonnement prendra fin.
- 4.4** Signature du Client
- ORANGE et le Client conviennent que lorsque le Client souscrit un service pour lequel la signature d'un abonnement n'est requise (tels que les cartes prépayées), l'introduction de son code PIN par le Client sur son terminal mobile vaut signature de sa part et l'engage contractuellement pour tous les services, principaux, associés et supplémentaires qui lui seraient proposés par ORANGE.
- 5** Facturation et modalités de paiement
- 5.1** Chaque mois, ORANGE adresse au Client une facture qui, outre les mentions légalement prescrites, mentionne le cas échéant :
▪ les frais d'activation ;
▪ la redevance d'abonnement pour les plans tarifaires choisis ;
▪ les redevances des éventuelles options payantes choisies par le Client ;
▪ les prorata d'abonnements éventuellement modifiés pendant les périodes précédentes ;
▪ le coût des communications mobiles nationales, d'itinérance internationale et du trafic data
▪ tous autres frais et crédits portés au compte du Client.
Les coûts des communications et les éventuelles redevances d'abonnement sont facturés à la fin du mois.
- 5.2** ORANGE se réserve le droit de réclamer un acompte sur le montant à facturer lorsqu'elle considère que l'importance du montant des factures le justifie. Le non paiement de cet acompte peut entraîner la suspension de tout ou partie du Service ORANGE.
- 5.3** Toutes réclamations relatives aux factures doivent être adressées par écrit au Service Clientèle de ORANGE dans les deux semaines suivant la date d'établissement de la facture en cause. Passé ce délai, le Client est réputé avoir accepté le montant qui lui a été facturé, ceci d'une manière irréfragable. L'introduction d'une réclamation ne dispense pas le Client de son obligation de paiement de la partie non contestée. Les enregistrements de taxation (comptes rendus d'appels) servant de base à la facturation et archivés par ORANGE priment sur tout autre élément de preuve.
- 5.4** Les montants facturés sont payables dès réception (sauf délai plus long mentionné sur la facture elle-même), par les moyens de paiement suivants :
▪ par virement bancaire, au moyen du formulaire transmis avec la facture, sans modification de celui-ci ;
▪ par domiciliation ;
 a) bancaire
 b) sur carte de crédit Visa, Eurocard/Mastercard, American Express, au moyen des formulaires fournis par ORANGE
▪ directement chez ORANGE ou auprès des points de vente ORANGE, pendant les heures d'ouverture.
- 5.5** En cas de non-réception de la facture, le Client peut obtenir auprès d'ORANGE ou via le site Internet de ORANGE un duplicata de la facture en question. Des frais administratifs à concurrence de 10 euros peuvent être portés en compte pour chaque duplicata envoyé par courrier.
- 5.6** L'expiration du délai de paiement met le Client en demeure de plein droit sans qu'il y ait besoin d'une sommation, sauf en cas d'application de l'article 5.5. La facture sera automatiquement, et sans rappel de ORANGE, majorée des intérêts moratoires calculés au taux légal.
- 5.7** Tous retards successifs de paiement nécessitant l'envoi de rappels pourront donner lieu à la facturation de frais administratifs, sans porter préjudice à la possibilité offerte par l'article 7.1.1. des présentes Conditions générales d'Abonnement. L'utilisation d'une communication incorrecte ou incomplète sur le bulletin de virement donnera également lieu à la facturation de frais administratifs. Une majoration de 10€ par courrier sera appliquée en cas de mise en demeure ou de sommation et de 75€ en cas de procédure judiciaire, sous réserve de tous autres frais et dommages et intérêts supportés par ORANGE dans un tel cadre.
- 6** Cession de Contrat
- 6.1** Par ORANGE
- ORANGE est en droit de céder intégralement ou partiellement à un tiers ses droits et ses obligations nés du Contrat, sans le consentement du Client et sans que celui-ci ne puisse prétendre à un quelconque dédommagement du fait de cette cession. Toutefois, la cession ne peut porter préjudice aux garanties fournies au Client.
- Le Client peut mettre fin à l'abonnement faisant l'objet de la cession dans les 15 jours après la notification de la cession, sans devoir acquitter une quelconque indemnité, en adressant une lettre recommandée au repreneur.
- 6.2** Par le Client
- Le Client ne peut céder ses droits et obligations nés du Contrat que moyennant l'acceptation d'ORANGE. Après acceptation d'ORANGE, le Client s'engage à signer un formulaire de transfert. Ce formulaire ainsi qu'une nouvelle demande d'abonnement devront également être signés par le nouveau Client, qui accepte dès ce moment-là les Conditions générales d'Abonnement.
- 7** Suspension du Contrat
- 7.1.1.** En cas de non-paiement total ou partiel d'une facture à la date limite de paiement, et si le Client ne donne aucune suite au rappel par écrit de ORANGE lui proposant un délai de régularisation d'une semaine, ORANGE peut suspendre de plein droit, immédiatement, sans mise en demeure ni indemnité, le Service ORANGE offert au Client. Les frais de suspension peuvent être portés au compte du Client.
- 7.1.2.** Si le Client ne remplit pas ses autres obligations en vertu des présentes Conditions générales d'Abonnement envers ORANGE ou ne respecte pas les conditions d'utilisation du Service ORANGE, ORANGE peut suspendre de plein droit, immédiatement, sans préavis ni indemnité, le Service ORANGE. ORANGE peut également suspendre le service en cas de preuve ou de fortes présomptions de fraude. Par ailleurs, en cas d'augmentation anormalement excessive du montant des consommations du Client, ORANGE se réserve le droit de suspendre l'accès au service, dans un but conservatoire, après en avoir avisé le Client.
- 7.1.3.** Outre les cas de force majeure, ORANGE peut également suspendre de plein droit, immédiatement, sans préavis ni indemnité, le Service ORANGE en raison de nécessités techniques d'exploitation. ORANGE s'engage toutefois, dans la mesure du possible, à en avertir les Clients par tout moyen approprié.
- 7.1.4.** Dans les cas de suspension visés aux articles 7.1.1. et 7.1.2., les frais de suspension et de reconnexion seront à la charge du Client. Par ailleurs, le Client demeure tenu de respecter toutes les obligations lui incombant en vertu du Contrat. Ce dernier peut se terminer de plein droit, immédiatement, sans mise en demeure ni indemnité, un mois après la date de suspension.
- 8** Résiliation
- A la résiliation du Contrat, ORANGE se réserve le droit d'exiger du Client la restitution de la carte SIM.
- 8.1** Résiliation par ORANGE
- 8.1.1.** Si dans les dix jours qui suivent la suspension du Contrat par ORANGE en vertu des articles 7.1.1 et 7.1.2, le Client ne s'est pas mis en règle, ORANGE est en droit de résilier, de plein droit, immédiatement par lettre recommandée au Client, le Contrat, sans préavis ni indemnité.

8.1.2. ORANGE est également en droit de résilier de plein droit, immédiatement le Contrat, sans préavis ni indemnité, par envoi d'une lettre recommandée au Client, si elle devait constater que le Client lui a fourni des informations essentielles erronées, fausses ou incomplètes (tel qu'il ressort du formulaire de demande d'abonnement) lors de l'introduction de sa demande d'abonnement ou que le Client a omis de l'informer des modifications importantes intervenues dans ces informations ou si le Client utilise les services ORANGE à des fins contrevenant à l'ordre public, aux bonnes mœurs ou à une disposition légale ou réglementaire.

8.1.3. Le Contrat est résilié de plein droit, immédiatement, sans mise en demeure ni indemnité en cas de faillite, demande de concordat judiciaire, demande de report de paiement, mise en liquidation ou dissolution de la société.

8.1.4. Le présent Contrat prendra fin de plein droit à l'échéance des autorisations d'exploitation accordées à ORANGE par les autorités luxembourgeoises compétentes. La résiliation en vertu des articles 8.1.1 et 8.1.2 ne porte aucun préjudice au droit de ORANGE de se faire rembourser par le Client des éventuels dommages subis.

8.2. Par le Client

8.2.1. Le Client peut – après l'expiration de la durée minimale prévue dans le cadre de conditions tarifaires spéciales – résilier son Contrat à tout moment par lettre recommandée moyennant respect d'un préavis de un mois.

8.2.2. En cas de modification unilatérale par ORANGE des Conditions générales d'Abonnement ou des services prestés dans le cadre du Contrat, le Client peut résilier le Contrat dans un délai d'un mois à compter de la notification des modifications des Conditions générales d'Abonnement ou des services prestés dans le cadre du Contrat, par lettre recommandée, sans frais et avec effet immédiat si le Client n'accepte pas les nouvelles conditions.

9. Utilisation conforme et loyale du ou des services(s) offert(s) par ORANGE.

9.1. L'interdiction d'une utilisation abusive

Cas d'utilisation abusive des services offerts par ORANGE, pouvant engager la responsabilité du Client:

- L'utilisation de l'offre de Services à des fins autres que personnelles;
- La cession ou la revente, totale ou partielle, de l'offre de Services;
- L'utilisation de l'offre de Services aux fins d'en faire commerce;
- L'utilisation à titre gratuit ou onéreux du service téléphonique en tant que passerelle de réacheminement de communications;
- L'utilisation à des fins de surveillance, la transmission de contenus télédiffusés ou de matériel enregistré (ces interdictions concernent plus particulièrement les offres de Services à forfaits en appels illimités)
- L'utilisation ininterrompue de l'offre de Services par le biais notamment d'une composition automatique et en continu de numéros sur la ligne (y compris le spamming SMS à destination de mobiles, de boîtes mail...)
- L'utilisation de l'offre de Service générant une consommation de communications téléphoniques manifestement abusive par jour et incompatible avec une utilisation adéquate, et/ou susceptible de compromettre les ressources du réseau;
- L'envoi en masse de messages (par exemple fax mailing, messages vocaux, SMS, etc.), de façon automatisée ou non, et ce, quelle qu'en soit la finalité;
- L'utilisation frauduleuse, abusive ou excessive des Services, telle que notamment l'encombrement volontaire ou involontaire des serveurs de messageries, l'envoi de messages attractifs générant nécessairement un nombre important de réponses (teasing ou trolling), pouvant notamment perturber la disponibilité des dits serveurs ou du réseau, etc.

La présente énumération ne peut en aucun cas être considérée comme exhaustive.

En cas d'utilisation abusive, ORANGE peut suspendre ou résilier de plein droit sans mise en demeure ni indemnité, le Service ORANGE offert au Client. Des frais de suspension peuvent être portés au Client.

L'utilisation loyale et en bon père de famille

Le Client est seul responsable de l'utilisation du Service. Le Client s'engage à effectuer une utilisation des Services en bon père de famille et il garantit ORANGE d'une utilisation appropriée et non excessive des offres de Services et notamment dans les cas particuliers des offres comprenant les communications illimitées (mobiles, fixe, SMS, MMS, data, etc.). Peuvent être considérés comme un usage anormal, sans aucun caractère exhaustif, un volume inconsidéré (en termes de durée d'appel sur une période donnée et/ou en termes de trafic) et/ou une variation brusque du volume de consommations émises depuis une Ligne. Par ailleurs, le Client s'engage à utiliser le ou les offre(s) de Service qu'il a souscrit(e) conformément à l'usage pour lequel elle(s) a(ont) été conçue(s) et pour lequel elle(s) est(sont) commercialisée(s). Cette obligation est renforcée lorsque le Client souscrit ou bénéficie d'une offre comprenant des communications illimitées.

Afin de garantir une qualité de service à l'ensemble des utilisateurs du réseau de téléphonie mobile, ORANGE se réserve le droit de suspendre le Service en cas de consommation inappropriée et/ou excessive. A titre d'exemple, une consommation est considérée comme excessive :

- pour le service ORANGE Flat si elle dépasse 60 minutes d'appels non interrompus, dans ce cas ORANGE se réserve le droit d'interrompre l'appel. Par la suite le Client pourra retéléphoner.
- pour des options ou forfaits de SMS ILLIMITES +, plus que 3000 SMS par mois sera considéré abusif et ORANGE se réserve le droit de ne pas laisser passer plus que 3000 SMS par mois afin de garantir un réseau optimal pour tous.
- Dans le cas des forfaits data, ORANGE se réserve également le droit de changer temporairement les vitesses de téléchargement sans en informer le Client au préalable. La limite d'utilisation en bon père de famille est de 5GB par mois

Usage normal

Le Client s'engage à utiliser le Service Orange et/ou les services supplémentaires qui lui sont fournis par Orange en bon père de famille et exclusivement pour son usage propre, conformément aux dispositions du Contrat, des lois et règlements en vigueur. Il s'interdit d'utiliser le Service Orange et/ou les services supplémentaires en violation de l'ordre public et des bonnes mœurs. Le Client s'engage également à faire un usage normal du Service Orange et/ou des services supplémentaires. Les usages suivants ne sont pas considérés comme un usage normal (liste non exhaustive) :

1. l'usage dans le but de détourner directement ou indirectement des communications électroniques ou de revendre, de quelque façon que ce soit, le Service Orange et/ou les services supplémentaires à des tiers, et ce, dans la mesure où cette utilisation interviendrait sans l'accord écrit et préalable d'Orange ;
2. l'usage de manière telle que certaines fonctions du réseau Orange ou d'un autre réseau normalement repris sur le réseau Orange ne sont plus assurées de manière fiable et correcte, telles que la transmission du numéro d'identification de l'appelant (sauf instruction contraire), la transmission du numéro IMEI de l'appareil de téléphonie mobile émettant l'appel, l'interception et l'enregistrement des communications conformément à l'ordre d'une autorité judiciaire ou administrative compétente, ou encore l'enregistrement et la conservation des données d'appel et d'identification ;
3. l'usage d'une manière qui ne permet pas l'identification ou la localisation géographique de l'appelant en cas d'appel d'urgence, ou qui cause la surcharge du réseau Orange ou gêne le bon fonctionnement de celui-ci, ou par lequel les tarifs d'interconnexion d'Orange peuvent être contournés ;
4. tout autre usage que celui mentionné par le Client à Orange lors de la souscription d'un Service ;
5. l'usage qui s'écarte de façon significative des moyennes calculées pour les Clients du Service Orange quant à la fréquence ou à la répartition entre les différents types de connexion (téléphone, transmission de données, SMS, MMS...) ou quant au temps de connexion ;
6. l'usage à l'aide d'un dispositif que Orange a identifié comme ayant été ou étant utilisé d'une manière visée par l'un des points qui précèdent ;
7. tout autre usage qui serait contraire à des conditions particulières du Service Orange et/ou de services supplémentaires applicables. La preuve des utilisations prohibées mentionnées peut être rapportée par Orange par toute voie de droit, en ce compris à l'aide de données et de relevés, enregistrés par ses propres systèmes ou ceux de tout autre opérateur de réseaux de télécommunication ou prestataires de services de télécommunication, concernant les communications ayant transité par ceux-ci. Ces données et relevés feront foi tant vis-à-vis du Client que d'Orange jusqu'à preuve du contraire. Les cartes SIM ne pourront être utilisées que dans des terminaux mobiles individuels (= handset +) et ne pourront en aucun cas être insérées dans des appareils de type 'Sim box', 'GSM gateways' ou de tout autre type, similaire ou autre. Les cartes SIM seront destinées à un usage purement personnel et ne seront en aucun cas utilisées dans le cadre de reventes de communications ou de rerouting.

Usage d'un forfait illimité

Toutes les offres illimitées VOIX, DATA, SMS et MMS sont sujettes à un usage privé, personnel, raisonnable et « normal » en tant que bon père de famille. Orange se réserve le droit de suspendre la ligne temporairement et de réclamer un frais administratif de EUR 100 en cas d'abus ou de non respect de cette clause, sans effet au droit d'Orange de réclamer tout dommage subi.

10. Renonciation

Le fait qu'une des parties omette, à un moment donné, d'exiger la stricte application d'une des dispositions du présent Contrat, ne peut être considéré comme une renonciation aux droits dont elle dispose du fait du Contrat et n'empêchera pas cette partie d'exiger par la suite la stricte observation de ces dispositions ou autres conditions du Contrat, sauf disposition contractuelle expresse entre les parties concernées prévoyant le contraire.

11. Information au Client

ORANGE tient à attirer l'attention du Client sur le danger généré lors de l'utilisation d'un appareil de téléphonie mobile pendant la conduite d'une voiture, d'une part, ainsi que sur les perturbations que les équipements de téléphonie mobile peuvent induire sur les appareils médicaux ou les systèmes de navigation, d'autre part. ORANGE ne peut être tenue responsable de tout dommage encouru par le Client ou par des tiers et résultant des comportements ou modifications de comportements mentionnés ci-dessus.

12. Nullité

Au cas où une des clauses des présentes Conditions générales d'Abonnement deviendrait nulle, non exécutoire ou non valable, ceci n'entraîne pas la nullité, l'invalidité ou la non-exécution de la totalité des présentes Conditions générales d'Abonnement, sauf si la convention ne peut exister sans la clause frappée de nullité.

13. Plaintes et litiges

13.1. Règlement extra-judiciaire

ORANGE marque son accord à toute procédure extrajudiciaire pour le règlement d'éventuels litiges.

13.2. Règlement judiciaire

Tout litige relatif à l'existence, l'interprétation ou l'exécution du Contrat qui ne pourra pas faire l'objet d'un règlement à l'amiable ou dans le cadre d'une procédure telle que prévue à l'article 13.1 sera de la compétence exclusive des tribunaux de la ville de Luxembourg.

13.3. Droit applicable

Le droit luxembourgeois est seul applicable.

Le Client reconnaît avoir été en mesure de connaître les Conditions générales d'Abonnement et les accepte sans réserve, ni limitation.

Signature du Client

Orange Communications Luxembourg S.A.

8 rue des Mérovingiens, L-8070 Bertrange | www.orange.lu | Tél.: 800 61 606 | Fax: +352 27888 100 | Email: Clients@orangeluxembourg.lu
RC B93817 | TVA LU19749504